



## Klachtenprocedure Kifid

Comtessa Vermogensbeheer spant zich nadrukkelijk in om de belangen van haar cliënten zo goed mogelijk te behartigen. Indien er onverhoopt toch sprake is van een klacht, dient de volgende procedure te worden doorlopen.

### Interne Klachten Procedure (IKP)

Als u als cliënt een klacht heeft, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken. Hiervoor kunt u telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact opnemen met uw accountmanager. De klacht zal dan aan de directie van Comtessa Vermogensbeheer worden voorgelegd en zij zal hierop actie ondernemen. Mocht u alsnog niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen t.a.v. de Directie Comtessa Vermogensbeheer.

Als het daarop volgend overleg niet tot overeenstemming heeft geleid, hetgeen eveneens schriftelijk dient te worden bevestigd, kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Voor het indienen van een klacht gelden de volgende termijnen:

- de klacht moet binnen één jaar na het moment waarop u van de feiten heeft kennis genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen, worden voorgelegd aan Comtessa Vermogensbeheer
- en de klacht moet binnen drie maanden nadat geen overeenstemming met Comtessa Vermogensbeheer is bereikt, worden voorgelegd aan de Financiële Ombudsman van Kifid.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)



U kunt gebruikmaken van de dienstverlening van Kifid indien u van mening bent dat de Interne Klachtenprocedure (IKP) van Comtessa Vermogensbeheer uw klacht niet of niet afdoende heeft afgehandeld. De volgorde in de procedure van de klachtafhandeling van Kifid is:

- Financiële Ombudsman
- Geschillencommissie
- Commissie van Beroep

Kifid neemt geen klachten in behandeling die ook aan een rechter of een andere geschillen-beslechtende instantie zijn voorgelegd.

### Financiële Ombudsman

De Financiële Ombudsman is een bemiddelaar. Hij werkt naar eigen inzicht. De juridische aspecten van een zaak – waarbij hij het Nederlands recht toepast – zijn voor hem belangrijk, maar niet in alle gevallen doorslaggevend. Als de Financiële Ombudsman de klacht gegrond acht, zal hij bij Comtessa Vermogensbeheer opkomen voor uw belangen. Zijn bemiddelingsvoorstel of aanbeveling is niet bindend. Aan de inschakeling van de Financiële Ombudsman zijn geen kosten verbonden. Als u niet tevreden bent met het oordeel van de Financiële Ombudsman kunt u naar de Geschillencommissie stappen.

### **Geschillencommissie**

Als u zich niet vindt in het advies van de Financiële Ombudsman kunt vinden, legt u uw klacht binnen drie maanden voor aan de Geschillencommissie van Kifid. Er moet dan – uitzonderingen daargelaten – wel meer dan EUR100,-- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost EUR50,--.

Accepteert u de beslissing niet, dan kunt u onder voorwaarden naar de laatste instantie van Kifid, de Commissie van Beroep.

### **Commissie van Beroep**

Als u het niet eens bent met de bindende beslissing van de Geschillencommissie, kunt u het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Er moet dan wel meer dan EUR25.000,-- in het geding zijn. Ook de betrokken financiële dienstverlener kan in beroep gaan tegen de beslissing van de Geschillencommissie. De behandeling van de klacht door de Commissie van Beroep kost EUR500,--. De Commissie van Beroep doet in laatste instantie een definitieve, bindende uitspraak.